



Guia de Solução de Problemas

HP Business Desktops

Modelo dx5150

Número de Peça: 375373-201

Dezembro de 2004

Este guia fornece dicas e soluções de problemas úteis para os produtos mencionados anteriormente, além de delinear situações de possíveis problemas de hardware e software.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows e Windows NT são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento pode ser inferida como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais ou por omissões aqui contidas.

Este documento contém informações de propriedade protegidos por direitos autorais. Nenhuma parte deste documento deve ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para um outro idioma sem o consentimento prévio e por escrito, da Hewlett-Packard Company.



ADVERTÊNCIA: O texto apresentado dessa maneira indica que, se as instruções não forem seguidas, provavelmente haverá danos físicos ou morte.



CUIDADO: O texto apresentado dessa maneira indica que, se as instruções não forem seguidas, provavelmente haverá danos ao equipamento ou perda de informações.

Guia de Solução de Problemas

HP Business Desktops

Primeira Edição: Dezembro de 2004

Número de Peça: 375373-201

Sumário

1 Recursos de Diagnóstico do Computador

Diagnóstico para Windows	1–1
Detecção do Diagnóstico para Windows	1–2
Instalação do Diagnóstico para Windows.....	1–3
Utilizando Categorias no Diagnóstico para Windows	1–4
Executando Testes de Diagnóstico no utilitário Diagnóstico para Windows.....	1–6
Registro de Configurações	1–10
Instalação do Registro de Configurações	1–11
Executando o Registro de Configurações.....	1–11
Proteção do Software.....	1–12
Restauração do Software.....	1–12

2 Solução de Problemas sem Diagnóstico

Segurança e Conforto	2–1
Antes de Contatar o Suporte Técnico	2–2
Dicas Úteis	2–4
Solução de Problemas Gerais	2–6
Solução de Problemas com a Fonte de Alimentação	2–11
Solução de Problemas de Disquete	2–14
Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido.....	2–18
Solução de Problemas de Vídeo	2–22
Solução de Problemas de Áudio	2–29
Solução de Problemas de Impressora	2–34
Solução de Problemas de Teclado e Mouse	2–35
Solução de Problemas de Instalação de Hardware	2–39
Solução de Problemas de Rede	2–42
Solução de Problemas de Memória.....	2–47
Solução de Problemas no Processador	2–49
Solução de Problemas de CD-ROM e DVD	2–50

Solução de Problemas de Drive Key	2-52
Solução de Problemas de Acesso à Internet	2-53
Solução de Problemas de Software	2-56
Contato com o Suporte ao Cliente	2-57

A Mensagens de Erro do POST

Códigos Numéricos e Mensagens de Texto no POST	A-2
LEDs no Painel Frontal e Códigos Sonoros de Diagnóstico do POST	A-5

B Segurança com Senha e Reinicialização da CMOS

Redefinição do Jumper da Senha	B-2
Apagar e Redefinir a CMOS	B-3
Usando a Configuração do Computador para Redefinir a CMOS	B-3
Utilizando a Chave CMOS para Redefinição da CMOS	B-4
Fazendo Cópias de Segurança da CMOS	B-7

C Configuração da Saída de Áudio Analógica/Digital

Índice

Recursos de Diagnóstico do Computador

Diagnóstico para Windows

O utilitário Diagnóstico para Windows (DFW) permite exibir informações a respeito da configuração de hardware e software do computador durante a execução do Microsoft Windows XP. Também permite ainda executar testes de hardware e software em subsistemas do computador.

Quando o Diagnóstico para Windows é inicializado, a tela Visão Geral é exibida, mostrando a configuração atual do computador. Da tela Visão Geral é possível acessar diversas categorias de informações sobre o computador e a guia **Teste**. As informações existentes em todas as telas do utilitário podem ser salvas em arquivo ou impressas.



Para testar todos os subsistemas, é preciso fazer login como administrador. Sem o login de administrador, você não poderá executar os testes em alguns subsistemas. A impossibilidade de testar um subsistema será indicada por uma mensagem de erro abaixo do nome do subsistema correspondente na janela Teste, ou por caixas de seleção sombreadas que não podem ser selecionadas.

Utilize o Diagnóstico para Windows nas seguintes situações para:

- Determinar se todos os dispositivos instalados no computador são reconhecidos pelo sistema e estão funcionando corretamente. A execução de testes, embora opcional, é recomendável após a instalação ou conexão de um novo dispositivo.

- Dispositivos de terceiros não suportados pela HP podem não ser detectados pelo Diagnóstico para Windows. Salve, imprima ou exiba as informações geradas pelo utilitário. Antes de telefonar para o Centro de Suporte ao Cliente, você deve executar os testes e ter em mãos o relatório impresso.

Detecção do Diagnóstico para Windows

Alguns computadores são fornecidos com o Diagnóstico para Windows pré-carregado, mas não pré-instalado. Provavelmente, ele foi instalado previamente junto com outros utilitários, ou instalado por outro usuário.

Para determinar se o Diagnóstico para Windows está instalado:

1. Acesse o local dos ícones do Diagnóstico. No Windows XP Home ou Windows XP Professional, selecione **Iniciar > Painel de Controle**.
2. Observe os ícones apresentados no Painel de Controle.
 - Se houver os ícones do Registro de Configurações e do Diagnóstico para Windows, então o utilitário Diagnóstico para Windows está instalado.
 - Se os ícones do Registro de configurações e do Diagnóstico para Windows não estiverem incluídos, o utilitário Diagnóstico para Windows estará carregado, mas não estará instalado.

Instalação do Diagnóstico para Windows

Caso o Diagnóstico para Windows não tenha sido carregado previamente, você poderá fazer download do SoftPaq do Diagnóstico para Windows no seguinte Web site:

<http://www.hp.com.br/suporte>

A operação a seguir será necessária apenas se o software do programa de diagnóstico estiver carregado, porém não instalado no disco rígido.

1. Feche todos os aplicativos do Windows.
2. Instale o utilitário Diagnóstico para Windows:

- ❑ No Windows XP, selecione o ícone **Iniciar > Software Setup**. Selecione o botão **Avançar** do Diagnóstico para Windows e siga as instruções na tela.
 - ❑ Se o ícone Setup Software não estiver na área de trabalho nem o menu Iniciar, execute o programa de Instalação no diretório C:\CPQAPPS\DIAGS ou selecione **Iniciar > Executar** e digite o seguinte texto na linha de comando: C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.
3. Clique em **Avançar** para instalar o Diagnóstico para Windows.
 4. Após concluir a instalação, você terá que reiniciar o computador, ou ele pode ser automaticamente reiniciado. Se for solicitado, clique em **Concluir** para reiniciar o computador ou em **Cancelar** para sair do programa. Você precisa reiniciar o computador para concluir a instalação do Diagnóstico para Windows.



Para atualizar uma versão existente do Diagnóstico para Windows instalada no computador, visite <http://www.hp.com.br/suporte> para localizar e fazer download da última versão do SoftPaq Diagnóstico para Windows.

Uso de Categorias no Diagnóstico para Windows

Para utilizar as categorias, proceda da seguinte maneira:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Diagnóstico para Windows**. Alternativamente, selecione o ícone **Diagnóstico para Windows**, no Painel de controle, clicando em **Iniciar > Painel de Controle** e em seguida, clique em **Diagnóstico para Windows**.

A tela apresenta a visão geral do hardware e software do computador.

2. Para obter informações específicas sobre hardware e software, selecione uma categoria no menu suspenso **Categorias** ou no ícone correspondente na barra de ferramentas.



Conforme você move o cursor pelos ícones da barra de ferramentas, o nome da categoria correspondente é exibido próximo cursor.

3. Para exibir informações mais detalhadas de determinada categoria, clique em **Mais** na caixa **Nível de Informações** no canto inferior esquerdo da janela, ou clique em **Nível** na parte superior da tela e selecione **Mais**.
4. Examine, imprima e/ou salve essas informações conforme necessário.



Para imprimir as informações, clique em **Arquivo**, depois selecione **Imprimir**. Selecione uma das seguintes opções: **Relatório Detalhado (Todas as Categorias)**, **Relatório Resumido (Todas as Categorias)**, ou **Categoria Atual**. Clique em **OK** para imprimir o relatório selecionado.



Para salvar as informações, clique em **Arquivo**, então selecione **Salvar Como**. Selecione uma das seguintes opções: **Relatório detalhado (Todas as Categorias)**, **Relatório resumido (Todas as Categorias)**, ou **Categoria Atual**. Clique em **OK** para salvar o relatório selecionado.

5. Para sair do Diagnóstico para Windows, clique em **Arquivo**, depois em **Sair**.

Barra de Menu—Arquivo, Categorias, Navegação, Nível, Guia, Ajuda

Na parte superior da tela do utilitário Diagnóstico para Windows, encontra-se a Barra de Menu que consiste de seis menus suspensos:

- Arquivo—Salvar Como, Imprimir, Configurar Impressora, Sair
- Categorias—Consulte a lista de categorias na próxima seção
- Navegação—Categoria Anterior (**F5**), Próxima Categoria (**F6**)
- Nível—Menos (**F7**), Mais (**F8**) <informações na tela>
- Guia—Visão Geral, Teste, Status, Log, Erro
- Ajuda—Conteúdo, Como utilizar a Ajuda, Sobre

Barra de Ferramentas—Ícones para Diferentes Categorias de Informações

Abaixo da Barra de Menu, a Barra de Ferramentas apresenta uma fileira de ícones para cada uma das seguintes categorias de informações do computador:

- Sistema—Informações sobre placa de sistema, memória ROM, data e hora
- Controle de Equipamento—Informações sobre etiqueta do equipamento, número de série do sistema e processador
- Dispositivos de Entrada—Informações sobre teclado, mouse e joystick(s)
- Comunicação—Portas do sistema e suas respectivas informações
- Armazenamento— Informações sobre as unidades de armazenamento presentes no sistema
- Gráficos—Informações sobre o sistema gráfico
- Memória—Informações sobre memória na placa de sistema e Windows
- Multimídia—Informações sobre armazenamento óptico (CD, DVD, etc.) e áudio
- Windows—Informações sobre o Windows
- Arquitetura—Informações sobre Dispositivos PCI
- Recursos—Informações sobre IRQ, E/S e Mapa de Memória
- Integridade—Status da temperatura do sistema e das unidades de disco rígido
- Diversos—CMOS, DMI, BIOS, Sistema, Nome do Produto e Número de Série

Guias—Visão geral, Teste, Status, Log, Erro

Abaixo da Barra de Ferramentas existem cinco guias:

- Visão geral—A janela Visão Geral exibe informações genéricas sobre o computador. Essa é a janela exibida quando o utilitário é iniciado. O lado esquerdo da janela apresenta informações sobre o hardware e o lado direito apresenta informações sobre o software.
- Teste—A janela Teste permite selecionar diversas partes do sistema a serem testadas. Também é possível escolher o tipo e modo de teste.
- Status—A janela Status exibe o status de cada teste em andamento. O teste pode ser cancelado, clicando no botão **Cancelar Teste**.
- Log—A janela Log exibe o registro dos testes de cada dispositivo.
- Erro—A janela Erro exibe os erros ocorridos durante o teste do dispositivo. A janela exibe o dispositivo sendo testado, o tipo e número de erros, e código de erro.

Execução de Testes de Diagnóstico no utilitário Diagnóstico para Windows

Para executar testes de diagnóstico:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Diagnóstico para Windows**. Alternativamente, selecione o ícone **Diagnóstico para Windows**, no Painel de controle, clicando em **Iniciar > Painel de Controle** e depois clique em **Diagnóstico para Windows**.

A tela apresenta a visão geral do hardware e software do computador. São exibidas cinco guias abaixo da fileira de ícones: **Visão geral, Teste, Status, Registro e Erro**.

2. Clique na guia **Teste**, ou clique **Guia** na parte superior da tela e selecione **Teste**.

3. Selecione uma das seguintes opções:

- Teste Rápido— Executa um teste geral rápido em cada dispositivo. Não requer intervenção do usuário se estiver em Modo Automático.
- Teste Completo— Executa testes completos em cada dispositivo. O usuário pode selecionar Modo Interativo ou Modo Automático.
- Teste Personalizado— Executa somente os testes selecionados. Para selecionar dispositivos ou testes específicos, localize o dispositivo na lista e marque a caixa de seleção ao lado de cada teste. Quando selecionada, uma marca de seleção vermelha será exibida na caixa. Alguns testes selecionados podem exigir a intervenção do usuário.



Para testar todos os subsistemas é necessário fazer o login como administrador. Sem o login de administrador, você não poderá executar os testes em alguns subsistemas. A impossibilidade de testar um subsistema será indicada por uma mensagem de erro abaixo do nome do subsistema correspondente na janela Teste, ou por meio de caixas de seleção sombreadas que não podem ser marcadas.

4. Selecione **Modo Interativo** ou **Modo Automático**. No Modo Interativo, o software de diagnóstico solicitará a intervenção do usuário durante os testes que necessitam de informações. Alguns testes requerem interação e exibirão erros ou paradas de teste se selecionados junto com a opção Modo Automático.

- O Modo Interativo oferece total controle sobre o processo de teste. Você determina se o teste foi aprovado ou reprovado e poderá ser solicitado a inserir ou remover dispositivos.
- O Modo Automático não exibe prompts. Se um erro é encontrado, ele será exibido na conclusão do teste.

5. Clique no botão **Iniciar Teste** na parte inferior da janela. O Status do Teste é exibido, mostrando o andamento e resultado de cada teste. Para obter mais detalhes sobre os testes executados, clique na guia **Log** ou clique em **Guia** na parte superior da tela e selecione **Log**.

6. Selecione uma guia para visualizar um relatório de teste:

- A guia **Status** apresenta um resumo dos testes executados, aprovados e reprovados durante a sessão atual de teste.
- A guia **Log** relaciona os testes executados no sistema, o número de vezes que cada teste foi executado, a quantidade de erros encontrados em cada teste e o tempo total de execução de cada teste.
- A guia **Erro** relaciona todos os erros encontrados no computador com seus respectivos códigos.

7. Para salvar um relatório de teste:

- Selecione o botão **Salvar** na guia **Log** para salvar um relatório da guia Log.
- Selecione o botão **Salvar** na guia **Erro** para salvar um relatório da guia Erro.

8. Para imprimir um relatório de teste:

- Caso o relatório esteja na guia Log, selecione **Arquivo > Salvar Como**, então imprima o arquivo a partir da pasta selecionada.
- Caso o relatório esteja na guia Erro, selecione o botão **Imprimir** na guia Erro.

9. Se forem encontrados erros, clique na guia **Erro** para exibir informações mais detalhadas e ações recomendadas. Seguindo as recomendações, você mesmo pode solucionar alguns problemas.

10. Clique em **Imprimir** ou salve as informações sobre o erro, caso você precise contatar um distribuidor, revendedor ou assistência técnica autorizada para ajuda.

11. Para sair do Diagnóstico para Windows, clique em **Arquivo**, depois clique em **Sair**.

Registro de Configurações

O utilitário Registro de Configurações é uma ferramenta de coleta de informações baseada em janelas, similar a outras ferramentas de gerenciamento. Ele coleta informações importantes de hardware e software de diversos subsistemas para dar uma visão completa do computador. O Registro de Configurações oferece um meio de identificação automática e comparação de alterações na configuração, além de contar com os recursos de histórico de configuração. As informações podem ser gravadas como um histórico de várias sessões.

Esse utilitário foi desenvolvido para permitir solucionar problemas sem colocar o computador fora de operação e ajudar a maximizar sua disponibilidade. As informações obtidas por esse utilitário são úteis na solução de problemas do sistema e simplificam o processo de manutenção, permitindo identificar as configurações do sistema com rapidez e facilidade, o que consiste na primeira etapa da solução de casos de manutenção.

O Registro de Configurações obtém automaticamente informações do hardware e do sistema operacional para fornecer uma visão abrangente sobre o sistema. Ele coleta e exibe informações sobre itens como a memória ROM, etiqueta do equipamento, processador, unidades físicas dispositivos PCI, memória, gráficos, número da versão do sistema operacional, parâmetros do sistema e arquivos de inicialização do sistema operacional. Caso o arquivo *Base.log* original esteja presente no diretório *cpqdiags*, o arquivo *Base.log* será exibido ao lado do arquivo *Now.log* em uma janela dividida, com as diferenças entre os dois realçadas em vermelho.

Instalação do Registro de Configurações

O Registro de Configurações faz parte do utilitário Diagnóstico para Windows. Ele também é instalado junto com o Diagnóstico para Windows.

Execução o Registro de Configurações

Para executar esse programa:

1. Clique em **Iniciar > HP Centro de Informações > Registro de Configurações**. Você também pode selecionar o ícone **Registro de Configuração**, situado no Painel de Controle, clicando em **Iniciar > Painel de Controle**, e, em seguida, selecionando **Registro de Configuração**.



O utilitário Registro de Configurações possui duas opções de visualização: **Mostrar Apenas Itens Alterados** e **Mostrar Tudo**. A visualização padrão é **Mostrar Apenas Itens Alterados**, dessa forma todo o texto é exibido em vermelho, visto que apresenta apenas as diferenças. Alternando para **Mostrar Tudo** a visualização completa e abrangente do sistema é exibida.

2. A visualização padrão é **Mostrar Somente Itens Alterados**. Para visualizar todas as informações obtidas pelo Registro de Configurações, clique em **Visualizar** na parte superior da janela e selecione **Mostrar Tudo**, ou clique no ícone **Mostrar Todos os Itens**.
3. Para salvar as informações da janela direita ou esquerda, selecione **Arquivo > Salvar Arquivo da Janela** e então selecione **Arquivo da Janela Esquerda** ou **Arquivo da Janela Direita**.



O usuário pode manter um histórico de configuração salvando periodicamente as configurações do computador. Este histórico pode ser útil à equipe de assistência técnica em caso de problemas com o sistema que exijam depuração.

4. Para sair do Registro de Configurações, clique em **Arquivo**, depois em **Sair**.

Proteção do Software

Para proteger o software contra perdas ou danos, é recomendável manter uma cópia de segurança de todos os programas, aplicativos e arquivos associados armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operacional ou do utilitário de backup para instruções sobre como fazer cópias de segurança de arquivos de dados.

Restauração do Software

O sistema operacional Windows e o software podem ser restaurados ao estado original do momento da compra utilizando o CD *Restore Plus!*. Consulte a documentação incluída com o CD *Restore Plus!* para obter instruções completas sobre como utilizar o recurso.

Solução de Problemas sem Diagnóstico

Este capítulo apresenta informações sobre como identificar e corrigir pequenos problemas de hardware, como unidades de disquete, unidades de disco rígido, unidades ópticas, gráficos, áudio, memória e problemas com software. Caso venha a ter problemas com o computador, consulte as tabelas neste capítulo quanto às prováveis causas e soluções.



Para obter mais informações sobre mensagens de erro específicas que possam ser exibidas na tela durante o Auto Teste de Inicialização (POST), consulte o [Apêndice A, “Mensagens de Erro do POST.”](#)

Segurança e Conforto



ADVERTÊNCIA: A má utilização computador, ou falha em estabelecer um ambiente de trabalho seguro e confortável podem resultar em desconforto ou lesões sérias. Consulte o *Guia Segurança e Conforto* no CD Documentação e disponíveis no site da Internet <http://www.hp.com/ergo> para obter mais informações sobre como escolher uma área de trabalho e criar um ambiente confortável e seguro.

Antes de Contatar o Suporte Técnico

Caso esteja com problemas no computador, tente aplicar as soluções apropriadas abaixo e assim tentar isolar o problema exato antes de contatar o suporte técnico.

- Execute o utilitário Diagnóstico para Windows. Consulte [Capítulo 1, “Recursos de Diagnóstico do Computador”](#) para obter mais informações.
- Verifique se o LED de Alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte [Apêndice A, “Mensagens de Erro do POST”](#) para obter mais informações.
- Caso a tela esteja em branco, conecte o monitor em uma porta de vídeo diferente no computador, se houver uma disponível. Ou faça um teste trocando o monitor por outro que esteja funcionamento corretamente
- Se você estiver trabalhando em uma rede, conecte outro computador com um cabo diferente na rede. Talvez haja um problema com o conector ou cabo de rede
- Caso tenha adicionado recentemente algum hardware novo, remova-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Caso tenha instalado algum software novo recentemente, desinstale-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Inicialize o computador em Modo de Segurança para verificar se o sistema inicializa sem carregar todos os drivers. Na inicialização do sistema operacional, utilize “Última Configuração Conhecida.”
- Consulte o extenso suporte técnico on-line em <http://www.hp.com.br/suporte>.
- Consulte a próxima seção “[Dicas Úteis](#)” neste guia.
- Execute o *CD Restore Plus!*.



CUIDADO: A execução do *CD Restore Plus!* fará com que todos os dados na unidade de disco rígido sejam apagados.

Para ajudá-lo a resolver problemas on-line, o HP Instant Support Professional Edition oferece o recurso de diagnósticos com solução automática. Caso precise entrar em contato com o suporte da HP, utilize o recurso de bate-papo on-line do HP Instant Support Professional Edition. Acesse o HP Instant Support Professional Edition em: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Acesse o Business Support Center (BSC) em www.hp.com/go/bizsupport para obter as informações de suporte on-line mais recentes, software e drivers, notificação proativa e entrar em contato com a comunidade global de colegas e especialistas da HP.

Caso seja necessário chamar a assistência técnica (1-800-652-6672), fique preparado para executar as etapas descritas a seguir a fim de assegurar

que sua chamada de serviço seja corretamente encaminhada:

- Esteja em frente ao computador ao fazer a ligação.
- Antes de ligar, anote o número de série do computador, número de identificação (ID) do produto e número de série do monitor.
- Passe algum tempo tentando solucionar o problema com o técnico.
- Remova qualquer hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova qualquer software que tenha sido recentemente instalado.
- Execute o CD *Restore Plus!*.



CUIDADO: Executando o CD do *Restore Plus!* fará com que todos os dados na unidade de disco rígido sejam apagados.



Para informações sobre vendas e atualizações de garantia (Care Paqs), telefone para assistência técnica autorizada ou revendedor.

Dicas Úteis

Se encontrar problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir antes de tomar qualquer decisão:

- Verifique se o computador e o monitor estão conectados a uma tomada elétrica que esteja funcionando.
- Verifique se a chave seletora de tensão (em alguns modelos) está ajustada conforme a tensão de sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se a luz verde de alimentação está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e se a respectiva luz verde está acesa.
- Verifique se o LED de Alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando representam códigos de erro que o ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte [Apêndice A, “Mensagens de Erro do POST”](#) para obter mais informações.
- Aumente o brilho e o contraste do monitor, se este estiver escuro.
- Pressione e mantenha pressionada qualquer tecla. Quando o sistema emite um bipe, isso significa que o teclado está funcionando corretamente.
- Examine todas as conexões de cabo procurando por conexões soltas ou incorretas.
- Ative o computador pressionando qualquer tecla do teclado ou o botão Liga/Desliga. Se o sistema permanecer em modo Suspenso, desligue o computador pressionando e segurando o botão Liga/Desliga durante quatro segundos; depois pressione o botão novamente para reiniciar o computador. Se o sistema não desligar, desconecte o cabo de alimentação da tomada, aguarde alguns segundos, então conecte-o novamente. O computador será reinicializado caso o recurso de inicialização automática em caso de queda de energia tiver sido ativada no utilitário de Configuração do Computador. Caso o computador não reinicie, pressione o botão Liga/Desliga para iniciar a máquina.

- Reconfigure o computador após instalar uma placa de expansão ou outro opcional que não seja plug and play. Consulte “[Solução de Problemas de Instalação de Hardware](#)” para obter instruções.
- Verifique se todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados. Por exemplo, se estiver utilizando uma impressora, será necessário um driver específico para o modelo de impressora.
- Remova qualquer mídia de inicialização (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de ligá-lo.
- Caso tenha instalado um sistema operacional diferente daquele instalado na fábrica, verifique se seu computador oferece suporte a este tipo de sistema.
- Para um sistema com múltiplas fontes de vídeo (adaptadores integrados, PCI ou PCI-Express) instaladas (vídeo integrados somente em determinados modelos) e um único monitor, o monitor deve ser conectado ao conector na fonte selecionada como o adaptador VGA primário. Durante a inicialização, os demais conectores de monitor estarão desativados, portanto, se o monitor estiver conectado a estas portas, ele não funcionará. A fonte VGA padrão pode ser selecionada no utilitário de Configuração do Computador.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma fonte de alimentação de CA, a placa do sistema está sempre energizada. Você deve desconectar o cabo de alimentação da fonte de energia antes de abrir o computador, a fim de evitar danos à placa de sistema ou a outro componente do sistema.

Solução de Problemas Gerais

É possível solucionar facilmente os problemas gerais descritos nesta seção. Se um problema persistir e você não puder solucioná-lo, ou não se sinta confiante em realizar este tipo de operação, contate um distribuidor ou revendedor autorizado.

Solução de Problemas Gerais

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado e não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado.	O controle de software do botão Liga/Desliga não funciona.	Pressione e mantenha o botão Liga/Desliga pressionado durante quatro segundos até o computador ser desligado.
O computador não responde ao teclado ou mouse USB.	O Computador está no modo de Espera .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .
	O sistema travou.	Reinic peace o computador.



CUIDADO: Ao tentar sair do **modo de Espera**, não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. De outra forma, o computador desligará e você perderá seus dados.

A data e hora exibidos no computador estão incorretos.	A bateria do RTC (relógio em tempo real) talvez precise ser substituída.  Conectando o computador a uma tomada de CA prolonga a duração da bateria do RTC.	Primeiramente, redefina a data e a hora no Painel de Controle (o utilitário de Configuração do Computador também pode ser utilizado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Referência do Hardware</i> no <i>CD de Documentação</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria, ou entre em contato com o revendedor ou distribuidor autorizado para substituir a bateria do RTC.
--	--	---

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Dispositivos conectados às portas USB não operam.	A Porta USB do Painel Frontal pode estar desativada na Configuração do Computador. Esta opção controla a porta USB frontal e as duas portas USB na parte posterior do computador, abaixo do conector NIC.	Ativar a Porta USB do Painel Frontal na Configuração do Computador. Se o problema persistir, contate um centro de assistência técnica autorizado.
O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são utilizadas.	A tecla Num Lock pode estar ativada.	Pressione a tecla Num Lock . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa utilizar as teclas de seta. A tecla Num Lock pode ser desativada (ou ativada) no utilitário de Configuração do Computador.
Desempenho de sistema deficiente.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"> Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado. Deixe uma folga de 10,2 cm (4 polegadas) na parte posterior da unidade de sistema e acima do monitor, a fim de permitir o fluxo de ar necessário. Verifique se os ventiladores estão conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores operam apenas quando necessário). Verifique se o dissipador de calor do processador foi propriamente instalado.
A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados da unidade de disco rígido para liberar mais espaço em disco.	
Memória insuficiente.	Acrescente mais memória.	

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Desempenho de sistema deficiente.	Unidade de disco rígido fragmentada. O programa acessado anteriormente não liberou a memória reservada de volta ao sistema.	Faça a desfragmentação do disco rígido. Reinic peace o computador.
	Vírus na unidade de disco rígido.	Execute o programa antivírus.
	Excesso de aplicativos em execução.	<ol style="list-style-type: none">1. Feche os aplicativos desnecessários para liberar memória.2. Acrescente mais memória.
	Causa desconhecida.	Reinic peace o computador.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador.	<p>1. Verifique se as aberturas de ventilação do computador não estão obstruídas e se o ventilador do processador está funcionando. Deixe uma folga de 10,2 cm (4 polegadas) na parte posterior da unidade de sistema e acima do monitor, a fim de permitir o fluxo de ar necessário.</p> <p>2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, verifique se o cabo do ventilador está conectado ao conector da placa do sistema. Verifique se o ventilador está totalmente encaixado e corretamente instalado.</p> <p>3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o.</p> <p>4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está preso corretamente.</p> <p>5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.</p>

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando.	O sistema não liga.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido ficar verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação em alguns modelos, está ajustado para a tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até acender a luz 5V_aux na placa de sistema.3. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de CA que esteja funcionando.2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema.3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema.4. Verifique se a luz 5V_aux na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga.5. Se a luz 5V_aux na placa de sistema não acender, substitua a fonte de alimentação.6. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas com a Fonte de Alimentação

A tabela a seguir relaciona as principais causas de problemas com a fonte de alimentação.

Solução de Problemas com a Fonte de Alimentação

Problema	Causa	Solução
A fonte de alimentação desliga periodicamente.	A chave seletora de tensão na parte posterior do chassi do computador (em alguns modelos) não ajustada na tensão correta da rede elétrica (115 V ou 230 V).	Selecione a tensão de CA correta utilizando a chave seletora.
	A fonte de alimentação não liga por causa de um defeito interno na fonte	Entre em contato com a assistência técnica autorizada para substituir a fonte de alimentação.

Solução de Problemas com a Fonte de Alimentação

Problema	Causa	Solução
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se as aberturas de ventilação do computador não estão obstruídas e se o ventilador do processador está funcionando. Deixe uma folga de 10,2 cm (4 polegadas) na parte posterior da unidade de sistema e acima do monitor, a fim de permitir o fluxo de ar necessário.2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, verifique se o cabo do ventilador está conectado ao conector da placa do sistema. Verifique se o ventilador está totalmente encaixado e corretamente instalado.3. Se o ventilador estiver conectado e encaixado corretamente, mas não estiver girando, substitua-o.4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente.5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.

Solução de Problemas com a Fonte de Alimentação

Problema	Causa	Solução
LED de Alimentação Vermelho pisca quatro vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).	<p>1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.</p> <p>2. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema.</p> <p>3. Verifique se há algum dispositivo causando o problema; para tal, remova TODOS os dispositivos conectados (unidades de disco rígido, disquete ou unidade ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está causando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente.</p> <p>4. Entre em contato com a assistência técnica autorizada para substituir a fonte de alimentação.</p> <p>5. Substitua a placa de sistema.</p>

Solução de Problemas de Disquete

Na tabela a seguir, estão relacionadas causas comuns e soluções para problemas de disquete.



Talvez você precise reconfigurar o computador quando adicionar ou remover hardware, como por exemplo, uma unidade de disquete adicional. Consulte “[Solução de Problemas de Instalação de Hardware](#)” para obter instruções.

Solução de Problemas de Disquete

Problema	Causa	Solução
A luz da unidade de disquete permanece ligada.	O disquete está com defeito.	No Microsoft Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar clique em Explorar e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
	O disquete foi inserido incorretamente.	Remova e insira novamente o disquete.
	O cabo da unidade não está conectado corretamente.	Conecte o cabo da unidade novamente. Certifique-se de que todos os quatro pinos no cabo de alimentação do disquete estão conectados à unidade.
A unidade não foi localizada.	O cabo está solto.	Reconecte o cabo de dados e o cabo de alimentação da unidade de disquete.
	A unidade removível não está encaixada corretamente.	Reencaixe a unidade.

Solução de Problemas de Disquete

Problema	Causa	Solução
A unidade de disquete não está conseguindo gravar um disquete.	O disquete não está formatado.	<p>Formate o disquete.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No Windows Explorer, selecione a unidade de disco (A). 2. Clique com o botão direito do mouse na letra da unidade e selecione Formatar. 3. Selecione as opções desejadas e clique em Iniciar para começar a formatar o disquete.
	O disquete está protegido contra gravação.	Utilize outro disquete ou remova a proteção contra gravação.
	Gravação na unidade errada.	Verifique a letra da unidade constante na instrução do caminho.
	Não há espaço suficiente no disquete.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilize outro disquete. 2. Exclua os arquivos desnecessários do disquete.
	O disquete está com defeito.	Substitua o disquete danificado.
Não é possível formatar o disquete.	Informação de mídia inválida.	<p>Quando for formatar um disco no DOS, você deverá especificar a capacidade do disquete. Por exemplo, para formatar um disquete de 1,44 MB, digite o seguinte comando no prompt do DOS:</p> <p style="text-align: center;">FORMAT A: /F:1440</p>
	O disco pode estar protegido contra gravação.	Abra o dispositivo de travamento no disquete.

Solução de Problemas de Disquete

Problema	Causa	Solução
Ocorreu um problema em uma transação com um disco.	A estrutura do diretório está incorreta ou há um problema com algum arquivo.	No Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar , clique em Explorar e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas. Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
A unidade de disquete não consegue ler um disquete.	Você está utilizando um tipo incorreto de disquete para o tipo de unidade.	Verifique o tipo de unidade que você está utilizando e utilize o tipo de disquete correto.
	Você está lendo a unidade errada.	Verifique a letra da unidade constante na instrução de caminho.
	O disquete está com defeito.	Substitua o disquete por um novo.
A mensagem "Disco de sistema inválido" é exibida.	Foi inserido na unidade um disquete que não contém os arquivos de sistema necessários à inicialização do computador.	Quando a unidade cessar sua atividade, remova o disquete e pressione a Barra de Espaço . O computador deverá ser inicializado.
	Ocorreu um erro de disquete.	Reinic peace o computador pressionando o botão Liga/Desliga.
Não é Possível Inicializar pelo Disquete.	O disquete não é de inicialização.	Substitua por um disquete de inicialização.
	A inicialização por disquete foi desativada no utilitário de Configuração do Computador.	Entre na Configuração do Computer e habilite a unidade de disquete em Periféricos Integrados > Controlador Onboard FDC .

Solução de Problemas de Disquete

Problema	Causa	Solução
	O modo servidor de rede está ativado no utilitário de Configuração do Computador.	Acesse a Configuração do Computador e mova a placa de interface de rede para a última posição, em Recursos Avançados da BIOS > Prioridade de Dispositivo Removível .

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido

Problema	Causa	Solução
Estão ocorrendo erros na unidade de disco rígido.	A unidade de disco rígido está com setores com defeito ou apresentou falhas.	<p>1. No Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar, clique em Explorar, e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas. Em Verificação de erros, clique em Verificar Agora.</p> <p>2. Utilize um utilitário para localizar e bloquear os setores com defeito. Se necessário, reformate o disco rígido.</p>
Problema de transação de disco.	A estrutura do diretório está defeituosa ou há um problema em algum arquivo.	No Windows XP, clique com o botão direito em Iniciar , clique em Explorar e selecione uma unidade. Selecione Arquivo > Propriedades > Ferramentas . Em Verificação de erros , clique em Verificar Agora .
A unidade não foi localizada (identificada).	O cabo pode estar solto.	Verifique as conexões do cabo.

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade não foi localizada (identificada).	O sistema talvez não tenha reconhecido automaticamente um novo dispositivo instalado.	Consulte as instruções de reconfiguração na seção “Solução de Problemas de Instalação de Hardware”. Se o sistema não reconhecer o novo dispositivo, verifique se o dispositivo está relacionado no utilitário de Configuração do Computador. Se estiver relacionado, a causa provável é um problema no driver. Se não estiver relacionado, a causa provável é um problema com o hardware. Se for uma unidade nova, abra o utilitário de Configuração do Computador e desative o Auto Teste Rápido de Inicialização em Recursos Avançados da BIOS .
	As configurações do jumper da unidade podem estar incorretas.	Se a unidade for uma unidade Master, defina o jumper na parte traseira da unidade em Master ou Seleção de Cabo. Se a unidade for Escravo, defina o jumper em Escravo ou Seleção de Cabo.
	O controlador da unidade está desativado no utilitário de Configuração do Computador.	Entre na Configuração do Computador e ative todos os controladores IDE e SATA em Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip IDE e Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip PCI .
	A unidade responde lentamente logo após o computador ser ligado.	Abra o utilitário de Configuração do Computador e desative o Auto Teste Rápido de Inicialização em Recursos Avançados da BIOS .

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR.	O sistema está tentando iniciar a partir de um disquete que não é de inicialização.	Remova o disquete da unidade.
	O sistema está tentando iniciar a partir de uma unidade de disco rígido, mas essa unidade pode estar com defeito.	<p>1. Insira um disquete de inicialização na respectiva unidade e reinicie o computador.</p> <p>2. Verifique o formato do disco rígido utilizando fdisk: Se for formatação NTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se for formatação FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acessada. Substitua a imagem MBR.</p>
	Estão faltando arquivos do sistema ou eles foram instalados incorretamente.	<p>1. Insira um disquete de inicialização na respectiva unidade e reinicie o computador.</p> <p>2. Verifique o formato do disco rígido utilizando Fdisk: Se for formatação NFTFS, utilize um leitor de terceiros para avaliar a unidade. Se for formatação FAT32, a unidade de disco rígido não pode ser acessada. Substitua a imagem MBR.</p>

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Mensagem que o disco não é de sistema ou ausência de NTLDR.	A inicialização na unidade de disco rígido foi desativada no utilitário de Configuração do Computador.	Entre na Configuração do Computador e ative a unidade de disco rígido em Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip IDE > OnChip IDE Canal 0 ou 1 . Ou Entre na Configuração do Computador, e ative a unidade de disco rígido em Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip PCI > Onboard Chip SATA .
O computador não é inicializado.	A unidade de disco rígido está danificada.	Se você tentar inicializar a partir de uma unidade de disco rígido IDE, certifique-se de que ela está conectada como Dispositivo Primário 0. Se tentar inicializar a partir de uma unidade SATA, certifique-se de que ela está conectada como SATA 0. Observe se o LED de Alimentação do painel frontal está piscando em VERMELHO e se algum bipe é emitido. Consulte Apêndice A, "Mensagens de Erro do POST" para determinar as causas possíveis para os códigos piscando em vermelho e sonoro. Consulte a Garantia Limitada Mundial para verificar os termos e condições.

Solução de Problemas de Unidade de Disco Rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado.	O programa em uso parou de responder aos comandos.	Tente o procedimento "Desligar" normal do Windows. Se isso falhar, pressione o botão Liga/Desliga por quatro ou mais segundos para desligar a energia. Para reiniciar o computador, pressione o botão Liga/Desliga novamente.

Solução de Problemas de Vídeo

Se você encontrar algum problema de vídeo, consulte a documentação que acompanha o monitor e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo).	O monitor não está ligado e a luz do monitor não está acesa.	Ligue o monitor e verifique se a luz acende.
	Monitor com defeito.	Experimente um monitor diferente.
	Os cabos não estão conectados corretamente.	Verifique a conexão do cabo do monitor ao computador e à tomada.
	Talvez um utilitário de proteção de tela tenha sido instalado ou o recurso de economia de energia tenha sido ativado.	Pressione qualquer tecla ou clique no botão do mouse e, se você tiver configurado uma senha, digite-a.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo).	A memória ROM do sistema está com defeito; o sistema está sendo executado no modo Bloco de Inicialização FailSafe (indicado por oito bipes).	Efetue o flash da memória ROM novamente usando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "ROM de Bloco de Inicialização FailSafe" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> no CD Documentação para obter mais informações.
	Você está utilizando um monitor de sincronização fixa que não sincronizará com a resolução escolhida.	Confirme se o monitor pode aceitar a taxa de varredura horizontal da resolução escolhida.
	O computador está no modo de Espera .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .



CUIDADO: Ao tentar sair do **modo de Espera**, não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. De outra forma, o computador desligará e você perderá seus dados.

Tela em branco (sem vídeo).	O cabo do monitor está ligado no conector incorreto.	Se o sistema do computador possui um conector gráfico integrado e um conector de placa gráfica adicional, conecte o cabo do monitor no conector da placa gráfica na parte traseira do computador.
-----------------------------	--	---

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Tela em branco (sem vídeo).	As configurações do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie o computador e pressione F8 durante a inicialização quando observar "Pressione F8" no canto inferior direito da tela. 2. Usando as teclas de setas do teclado, selecione Ativar Modo VGA e pressione Enter. 3. No Painel de Controle do Windows, clique duas vezes no ícone Vídeo e selecione a guia Configurações. 4. Utilize o controle deslizante para redefinir a resolução.
Tela branca e o LED de alimentação pisca em vermelho cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Erro de memória de pré-vídeo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema. 2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo defeituoso. 3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória da HP. 4. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Tela branca e o LED de alimentação pisca em vermelho seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Erro de pré-vídeo gráfico.	Para sistemas com placa gráfica: 1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa do sistema.
Tela branca e o LED de alimentação pisca em vermelho sete vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe sete vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Falha na placa de sistema (a memória ROM detectou a falha antes do vídeo).	Substitua a placa de sistema.
O monitor não funciona apropriadamente quando são utilizados recursos de economia de energia.	Um monitor que não conta com o recurso de economia de energia está sendo utilizado com a opção de economia de energia ativada.	Desative o recurso de economia de energia.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Caracteres escuros.	Os controles de brilho e contraste não estão definidos corretamente.	Ajuste os controles de brilho e contraste do monitor.
	Os cabos não estão conectados corretamente.	Verifique se o cabo de vídeo gráfico está firmemente conectado à placa gráfica e ao monitor.
Vídeo embaçado ou não é possível ajustar a resolução solicitada.	Se o controlador gráfico tiver sido atualizado, os drivers gráficos corretos talvez não tenham sido carregados.	Instale os drivers de vídeo incluídos no kit de atualização.
	O monitor não é capaz de apresentar a resolução solicitada.	Altere a resolução solicitada.
	A placa gráfica está com defeito.	Substitua a placa gráfica.
A imagem apresenta falhas ou rola, estremece ou pisca.	As conexões do monitor podem estar incompletas ou o monitor foi ajustado incorretamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o cabo do monitor está firmemente conectado ao computador. 2. Em um sistema com dois monitores ou se houver outro monitor bem próximo, assegure-se de que os monitores não estão interferindo nos respectivos campos eletromagnéticos afastando-os um do outro. 3. Talvez haja luzes fluorescentes ou ventiladores muito próximos do monitor.
	O monitor precisa ser desmagnetizado.	Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação que acompanha o monitor para obter instruções.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Ruído de vibração ou chocalhar vindo do interior do monitor CRT quando ele é ligado.	A bobina de desmagnetização do monitor foi ativada.	Nenhuma. É normal a ativação da bobina de desmagnetização quando o monitor é ligado.
Estalido vindo do interior do monitor CRT.	Relés eletrônicos foram ativados dentro do monitor.	Nenhuma. É normal que alguns monitores façam estalidos quando são ligados e desligados, ao entrar e sair do modo de Espera e ao alterar a resolução.
Ruído de tom agudo vindo do interior do monitor de tela plana.	Os ajustes de brilho e/ou contraste estão altos demais.	Reduza o nível dos ajustes de brilho e/ou contraste.
Foco impreciso; efeito de listras, fantasmas ou sombras; linhas horizontais rolando; barras verticais tênues; ou incapacidade de centralizar a imagem na tela. (monitores de tela plana utilizando somente uma conexão de entrada VGA analógica)	Os circuitos de conversão digital internos do monitor de tela plana podem estar sendo incapazes de interpretar corretamente a sincronização de saída da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione a opção de Auto-ajuste do monitor em seu menu de tela. 2. Sincronize manualmente as funções Relógio e Fase do Relógio no menu de tela. Para fazer download de um SoftPaq que o ajudará na sincronização, vá no Web site descrito a seguir, selecione o monitor apropriado e faça download do SP20930 ou do SP22333: http://www.hp.com.br/suporte
A placa gráfica não está instalada adequadamente ou está com defeito.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe a placa gráfica. 2. Substitua a placa gráfica.

Solução de Problemas de Vídeo

Problema	Causa	Solução
Certos símbolos digitados não aparecem corretamente.	A fonte utilizada não suporta esse símbolo em particular.	Utilize o Mapa de Caracteres para localizar e selecionar o símbolo apropriado. Clique em Iniciar > Todos os Programas > Acessórios > Ferramentas de Sistema > Mapa de Caracteres . É possível copiar o símbolo do Mapa de Caracteres em um documento.

Solução de Problemas de Áudio

Se o computador tiver recursos de áudio e você se deparar com problemas de áudio, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O som está entrecortado.	Recursos do processador estão sendo utilizados por outros aplicativos abertos.	Feche todos os aplicativos que utilizam intensamente o processador.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O som está entrecortado.	Latência direta no som, comum em muitos aplicativos de reprodução de mídia.	No Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. No Painel de Controle, selecione Sons e Dispositivos de Áudio.2. Na guia Áudio, selecione um dispositivo na lista Reprodução de som.3. Clique no botão Avançado e selecione a guia Desempenho.4. Defina o controle deslizante Aceleração de hardware em Nenhuma e o controle deslizante Qualidade de conversão da taxa de amostra em Bom e teste novamente o áudio. <p>Defina o controle deslizante Aceleração de hardware em Total e o controle deslizante Qualidade de conversão da taxa de amostra em Melhor e teste novamente o áudio.</p>
O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.	O controle de volume do software está abaixado.	Clique duas vezes no ícone do Alto-falante na barra de tarefas, certifique-se de que a caixa Sem Áudio não estar selecionada e ajuste o volume deslizando o controle.
	O áudio está oculto no utilitário de Configuração do Computador.	Ative o áudio no utilitário de Configuração do Computador. Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip PCI.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.	Os alto-falantes externos não estão ligados.	Ligue os alto-falantes externos.
	Os alto-falantes externos estão conectados no conector de áudio incorreto.	Consulte a documentação da placa de som para obter a conexão correta dos alto-falantes.
	O áudio digital de CD não está ativado.	Ative o áudio digital de CD: 1. No Painel de Controle , selecione Sistema . 2. Na guia Hardware , clique no botão Gerenciador de Dispositivos . 3. Clique com o botão direito do mouse no dispositivo CD/DVD e selecione Propriedades . 4. Na guia Propriedades , assegure-se de que " Ativar áudio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM " esteja marcado.
	Fones de ouvido ou dispositivos ligados no conector de saída silenciam o alto-falante interno.	Ligue e utilize o fone de ouvido ou os alto-falantes externos, se estiverem conectados, ou desconecte-os.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido não reproduz nenhum som.	O volume está sem som.	<ol style="list-style-type: none">1. No Painel de Controle clique em Dispositivos de Som, Fala e Áudio, em seguida clique em Dispositivos de Som e Áudio.2. Clique na caixa de seleção Áudio Desativado para remover a marca da caixa.
	O computador está no modo de Espera .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .

 **CUIDADO:** Ao tentar sair do **modo de Espera**, não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. De outra forma, o computador desligará e você perderá seus dados.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O alto-falante ou fone de ouvido reproduz ruído ou não reproduz nenhum som.	O computador talvez não esteja detectando o tipo ou a saída correta do alto-falante/fone de ouvido ou o modo de detecção automática analógico-digital não está ativado.	<p>1. Se você estiver utilizando alto-falantes digitais que tenham um conector estéreo e deseja que o sistema alterne automaticamente para o modo digital, utilize um adaptador de estéreo para mono para ativar corretamente o recurso de detecção automática.</p> <p>2. Se um adaptador estéreo para mono não estiver disponível, utilize as propriedades de multimídia do dispositivo para manualmente alternar o sinal de áudio de analógico para digital.</p> <p>3. Se o conector do fone de ouvido for mono, utilize as propriedades de multimídia do dispositivo para comutar o sistema para saída analógica.</p> <p>Para informações sobre como alterar o Modo de Saída de Áudio, consulte o Apêndice C, "Configuração da Saída de Áudio Analógica/Digital."</p>



Se você definir digital como o **modo de saída**, o alto-falante interno e os alto-falantes externos analógicos deixarão de reproduzir o áudio até que você alterne para o modo de detecção automática ou modo analógico.

Se você definir analógico como o **modo de saída**, os alto-falantes externos digitais não funcionarão até que você altere o modo de saída para o modo de detecção automática ou digital.

Consulte o [Apêndice C, "Configuração da Saída de Áudio Analógica/Digital"](#) para informações adicionais.

Solução de Problemas de Áudio

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado ao fazer gravação de áudio.	A unidade de disco rígido pode estar cheia.	Antes de gravar, assegure-se de ter espaço suficiente na unidade de disco rígido. Você também pode tentar gravar o arquivo de áudio em um formato comprimido.

Solução de Problemas de Impressora

Se você encontrar problemas de impressora, consulte a documentação que acompanha a impressora e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Impressora

Problema	Causa	Solução
A impressora não imprime.	A impressora não está ligada e on-line.	Ligue a impressora e confirme se ela está on-line.
	Os drivers de impressora, correlos para o aplicativo, não estão instalados.	<ol style="list-style-type: none">Instale o driver de impressora correto para o aplicativo.Experimente imprimir utilizando o comando do MS-DOS: DIR C:\ > [porta da impressora] onde [porta da impressora] é o endereço da impressora que está sendo utilizada. Se a impressora funcionar, recarregue o driver da impressora.
	Se você estiver em rede, talvez não tenha efetuado a conexão com a impressora.	Efetue as conexões apropriadas da impressora com a rede.
	A impressora talvez tenha falhado.	Execute o teste automático da impressora.

Solução de Problemas de Impressora

Problema	Causa	Solução
A impressora não liga.	Os cabos talvez não estejam conectados corretamente.	Conecte novamente todos os cabos e verifique o cabo de alimentação e tomada elétrica.
A impressora imprime informações incompreensíveis.	O driver de impressora correto para o aplicativo não está instalado.	Instale o driver de impressora correto para o aplicativo.
	Os cabos talvez não estejam conectados corretamente.	Conecte novamente todos os cabos.
	A memória da impressora talvez esteja sobrecarregada.	Reinicialize a impressora desligando-a por um minuto e, em seguida, ligue-a.
A impressora está off-line.	Talvez a impressora esteja sem papel.	Examine a bandeja de papel e coloque papel, se estiver vazia. Selecione on-line.

Solução de Problemas de Teclado e Mouse

Se você encontrar problemas de teclado ou mouse, consulte a documentação que acompanha o equipamento e as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Teclado

Problema	Causa	Solução
Os comandos de teclado e a digitação não são reconhecidos pelo computador.	O conector do teclado não está conectado corretamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Na área de trabalho do Windows, clique em Iniciar.2. Clique em Desligar. É exibida a caixa de diálogo Desligar o Windows.3. Selecione Desligar.4. Após o concluir o desligamento, reconecte o teclado na parte posterior do computador e reinicialize o computador.
	O programa em uso parou de responder aos comandos.	Desligue o computador utilizando o mouse e, em seguida, reinicie o computador.
	O teclado precisa de reparos.	Consulte a Garantia Limitada Mundial para verificar os termos e condições.
	O computador está no modo de Espera .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .
<p> CUIDADO: Ao tentar sair do modo de Espera, não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. De outra forma, o computador desligará e você perderá seus dados.</p>		
O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são usadas.	A tecla Num Lock pode estar ativada.	Pressione a tecla Num Lock . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa utilizar as teclas de seta. A tecla Num Lock pode ser desativada (ou ativada) na Configuração do Computador.

Solução de Problemas com o Mouse

Problema	Causa	Solução
O mouse não responde aos movimentos ou está muito lento.	O conector do mouse não está corretamente conectado na parte posterior do computador.	<p>Desligue o computador utilizando o teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pressione as teclas Ctrl e Esc ao mesmo tempo (ou pressione a tecla com o logotipo do Windows) para exibir o menu Iniciar. Utilize as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar a opção Desligar e pressione a tecla Enter. Utilize teclas de seta para cima e para baixo para selecionar a opção Desligar e, em seguida, pressione a tecla Enter. Após concluir o desligamento, plugue o conector do mouse na parte traseira do computador (ou o teclado) e reinicialize o computador.
O programa em uso parou de responder aos comandos.		Desligue o computador utilizando o teclado e reinicie o computador.
O mouse provavelmente precisa ser limpo.		Remova a tampa da esfera no mouse e limpe os componentes internos.
O mouse provavelmente precisa ser substituído.		Consulte a Garantia Limitada Mundial para verificar os termos e condições.
O computador está no modo de Espera .		Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .

Solução de Problemas com o Mouse (Continuação)

Problema	Causa	Solução
 CUIDADO: Ao tentar sair do modo de Espera , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. De outra forma, o computador desligará e você perderá seus dados.		
O mouse só se move na vertical, na horizontal ou o movimento é irregular.	A esfera do mouse está suja.	Remova a tampa da esfera na parte inferior do mouse e limpe-a com um kit de limpeza de mouse, disponível na maioria das lojas de computadores.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Talvez seja preciso reconfigurar o computador ao incluir ou remover hardware, como um drive ou placa de expansão adicional. Se você instalar um dispositivo plug and play, o Windows XP o reconhece automaticamente e configura o computador. Se você instalar um dispositivo que não seja plug and play, deverá reconfigurar o computador depois que concluir a instalação do novo hardware. No Windows XP, utilize o **Assistente para Adicionar Hardware** e siga as instruções exibidas na tela.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	O dispositivo não está posicionado ou conectado corretamente.	Confirme se o dispositivo está apropriada e firmemente conectado e se os pinos no conector não estão tortos.
	O(s) cabo(s) do novo dispositivo externo está(ão) frouxo(s) ou os cabos de alimentação estão desconectados.	Confirme se todos os cabos estão apropriada e firmemente conectados e se os pinos no cabo ou conector não estão tortos.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	O botão Liga/Desliga do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo ao sistema do computador.
	Quando o computador informou que a configuração havia sofrido alterações, você não as aceitou.	Reinicialize o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.
	Ao ser incluída, uma placa plug and play talvez não se configure automaticamente se a configuração padrão entrar em conflito com outros dispositivos.	Utilize o Gerenciador de Dispositivos do Windows XP para cancelar a seleção das definições automáticas da placa e escolha uma configuração básica que não gere conflito entre os recursos. Além disso, é possível utilizar o utilitário de Configuração do Computador para reconfigurar ou desativar dispositivos a fim de solucionar conflito entre os recursos.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador não é inicializado.	Foram utilizados módulos de memória errados na atualização, ou os módulos de memória foram instalados no local errado.	<ol style="list-style-type: none">Revise a documentação que acompanha o sistema para determinar se você está utilizando os módulos corretos de memória e verificar a instalação correta.Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de Erro do POST" para determinar as causas possíveis.Se o problema ainda assim não puder ser resolvido, entre em contato com o Suporte ao Cliente.
O LED de alimentação pisca em vermelho cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none">Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo defeituoso.Substitua a memória fabricada por terceiros por memória HP.Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O LED de alimentação pisca em vermelho seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	A placa de vídeo não está encaixada corretamente ou está com defeito, ou a placa de sistema está com defeito.	Para sistemas com placa gráfica: 1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa do sistema.
O LED de alimentação pisca em vermelho dez vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe dez vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Placa opcional com defeito.	1. Verifique cada placa opcional removendo as placas uma de cada vez (se forem várias placas) e, em seguida, ligue o sistema para verificar se a falha foi eliminada. 2. Assim que uma placa com defeito for identificada, remova e substitua a placa opcional com defeito. 3. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas de Rede

Algumas causas e soluções comuns para problemas de rede estão relacionados na tabela a seguir. Essas instruções não discutem o processo de depuração do cabeamento da rede.

Solução de Problemas de Rede

Problema	Causa	Solução
O recurso Wake-on-LAN não está funcionando.	Wake-on-LAN não está ativado.	<p>Ative o Wake-on-LAN.</p> <p>1. Selecione Iniciar > Painel de Controle.</p> <p>2. Clique duas vezes em Conexões de Rede.</p> <p>3. Clique duas vezes em Conexão de Rede Local.</p> <p>4. Clique em Propriedades.</p> <p>5. Clique em Configurar.</p> <p>6. Clique na guia Gerenciamento de Energia, em seguida marque a caixa de seleção para Permitir que este dispositivo tire o computador do modo de Espera.</p>

Solução de Problemas de Rede

Problema	Causa	Solução
O driver de rede não detecta o controlador de rede.	O controlador de rede está desativado.	<p>1. Entre na Configuração do Computador e habilite o controlador de rede em Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip PCI.</p> <p>2. Ative o controlador de rede no sistema operacional via Gerenciador de Dispositivos.</p>
	Driver de rede incorreto.	Verifique na documentação do controlador de rede qual é o driver correto ou obtenha o driver mais recente no site do fabricante na Web.
A luz de status da conexão da rede nunca pisca.	Nenhuma rede ativa foi detectada.	Examine se as conexões dos cabos e dos equipamentos da rede estão corretas.
 A luz de status da rede deve piscar quando existe atividade na rede.	O controlador de rede não foi configurado corretamente.	Verifique o status do dispositivo dentro do Windows, como o Gerenciador de Dispositivos para o carregamento do driver, e o applet Conexões de Rede dentro do Windows para o status da conexão.
	O controlador de rede está desativado.	<p>1. Entre na Configuração do Computador e habilite o controlador de rede em Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip PCI.</p> <p>2. Ative o controlador de rede no sistema operacional via Gerenciador de Dispositivos.</p>

Solução de Problemas de Rede

Problema	Causa	Solução
A luz de status da conexão da rede nunca pisca.	O driver da rede não foi carregado corretamente.	Reinstale os drivers da rede. Consulte o <i>Guia de Comunicações de Rede e Internet</i> no CD Documentação.
 A luz de status da rede deve piscar quando existe atividade na rede.	O sistema não consegue detectar a rede automaticamente.	Desative o recurso de detecção automática e force o sistema a entrar no modo de operação correto. Consulte o <i>Guia de Comunicações de Rede e Internet</i> no CD Documentação.
O diagnóstico está relatando uma falha.	O cabo não está conectado firmemente.	Examine se o cabo está firmemente preso no conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada no dispositivo correto.
	O cabo está ligado no conector incorreto.	Verifique se o cabo está ligado no conector correto.
	Há algum problema no cabo ou no dispositivo ligado na outra extremidade do cabo.	Examine se o cabo e o dispositivo na outra extremidade estão funcionando corretamente.
O diagnóstico está relatando uma falha.	A interrupção do controlador de rede é compartilhada com uma placa de expansão.	Entre na Configuração do Computador e altere as configuração de recurso de placa em Configurações PnP/PCI > Recursos de IRQ .
	O controlador de rede está com defeito.	Entre em contato com a assistência técnica autorizada.

Solução de Problemas de Rede

Problema	Causa	Solução
O diagnóstico não apresenta erros, mas o computador não se comunica com a rede.	Os drivers da rede não foram carregados ou os parâmetros do driver não correspondem à configuração atual.	Confirme se os drivers da rede foram carregados e se os parâmetros do driver correspondem à configuração do controlador de rede. Verifique se o cliente e o protocolo corretos da rede foram instalados.
	O controlador de rede não está configurado para esse computador.	Selecione o ícone Rede no Painel de Controle e configure o controlador de rede.
O controlador de rede parou de funcionar quando foi adicionada uma placa de expansão no computador.	A interrupção do controlador de rede é compartilhada com uma placa de expansão.	Entre na Configuração do Computador e altere as configuração de recurso de placa em Configurações PnP/PCI > Recursos de IRQ .
	O controlador de rede requer drivers.	Verifique se os drivers não foram acidentalmente excluídos quando os drivers de uma nova placa de expansão foram instalados.
	A placa de expansão instalada é uma placa de rede (NIC) e está em conflito com a placa NIC integrada.	Entre na Configuração do Computador e altere as configuração de recurso de placa em Configurações PnP/PCI > Recursos de IRQ .
O controlador de rede deixa de funcionar sem motivo aparente.	Os arquivos que contêm os drivers da rede estão corrompidos.	Reinstale os drivers da rede, utilizando o CD <i>Restore Plus!</i> .
	O cabo não está conectado firmemente.	Examine se o cabo está firmemente preso ao conector da rede e se a outra extremidade do cabo está firmemente conectada ao dispositivo correto.
	O controlador de rede está com defeito.	Entre em contato com a assistência técnica autorizada.

Solução de Problemas de Rede

Problema	Causa	Solução
A nova placa de rede não é inicializada.	A nova placa de rede pode estar com defeito ou não atender às especificações padrão da indústria.	Instale uma placa de rede NIC padrão de mercado que esteja funcionando ou altere a ordem de inicialização do computador para inicializar por outro dispositivo.
Não é possível efetuar conexão com a rede durante a tentativa de Instalação Remota do Sistema.	O controlador de rede não está configurado corretamente.	Verifique a Conectividade da Rede, se está presente um servidor DHCP e se o servidor de Instalação Remota do Sistema possui os drivers da placa de rede NIC.
O utilitário de configuração do sistema está informando a existência de uma EEPROM não-programada.	EEPROM não-programada.	Entre em contato com a assistência técnica autorizada.

Solução de Problemas de Memória

Se você encontrar problemas de memória, algumas causas e soluções comuns são relacionadas na tabela a seguir:



CUIDADO: Este sistema não oferece suporte à memória ECC.

Solução de Problemas de Memória

Problema	Causa	Solução
O sistema não é inicializado ou não funciona corretamente após a instalação de módulos de memória adicionais.	O módulo de memória não corresponde ao tipo correto ou ao nível de velocidade para o sistema, ou o novo módulo de memória não está encaixado corretamente.	Substitua o módulo pelo dispositivo correto e padrão da indústria para o computador. Em alguns modelos, módulos de memória ECC e não-ECC não podem ser combinados.
Erro de falta de memória.	A configuração da memória talvez não esteja correta. A memória não é suficiente para executar o aplicativo.	Utilize o Gerenciador de Dispositivos para verificar a configuração da memória. Examine a documentação do aplicativo para verificar quais são as exigências de memória.
A contagem de memória durante o POST está incorreta.	Os módulos de memória talvez não estejam instalados corretamente. Gráficos integrados podem utilizar a memória do sistema.	Examine se os módulos de memória foram instalados corretamente e se são do tipo correto. Nenhum procedimento é necessário.
Erro de falta de memória em operação.	Há muitos programas do tipo Terminar e Permanecer Residente (TSR) instalados.	Exclua todos os TSRs desnecessários.

Solução de Problemas de Memória

Problema	Causa	Solução
Erro de falta de memória em operação.	A memória não é suficiente para o aplicativo.	Verifique as exigências de memória do aplicativo ou adicione mais módulos de memória ao computador.
O LED de alimentação pisca em vermelho cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes. O bipe se repetirá por cinco vezes, mas o LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo defeituoso.3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória HP.4. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas no Processador

Se você encontrar problemas no processador, causas e soluções comuns estão relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas no Processador

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"> Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado. Deixe uma folga de 10,2 cm (4 polegadas) na parte posterior da unidade de sistema e acima do monitor, a fim de permitir o fluxo de ar necessário. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário). Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.
O LED de alimentação pisca em vermelho três vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	O processador não está encaixado corretamente ou não está instalado.	<ol style="list-style-type: none"> Verifique se o processador está presente. Reencaixe o processador.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD

Se você encontrar problemas de CD-ROM ou DVD, consulte as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir ou a documentação que acompanha o dispositivo opcional.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD

Problema	Causa	Solução
O sistema não é inicializado a partir de uma unidade de CD-ROM ou de DVD.	No utilitário de Configuração do Computador, Inicialização por Mídia Removível está desativada.	Entre na Configuração do Computador e ative a inicialização pela unidade de CD-ROM ou DVD Periféricos Integrados > Dispositivo South OnChip IDE > OnChip IDE Canal 0 ou 1.
	O Modo Servidor de Rede está ativado no utilitário de Configuração do Computador.	Entre na Configuração do Computador e move a placa de interface de rede para a última posição na Prioridade de Dispositivo Removível > em Recursos Avançados da BIOS.
	Há um CD não-inicializável na unidade.	Experimente inserir um CD de inicialização na unidade.
	Ordem de inicialização incorreta.	Entre na Configuração do Computador e altere a seqüência de inicialização em Recursos Avançados da BIOS e Prioridade de Dispositivo Removível > nos Recursos Avançados da BIOS.
Os dispositivos do CD-ROM ou DVD não são detectados ou o driver não foi carregado.	A unidade não está conectada ou configurada adequadamente.	Consulte a documentação que acompanha o dispositivo opcional.
A unidade de DVD não reproduz filme.	Talvez o filme tenha sido regionalizado para um país diferente.	Consulte a documentação que acompanha a unidade de DVD.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade de DVD não reproduz filme.	O software decodificador não foi instalado.	Instale o software decodificador.
	Mídia danificada.	Substitua a mídia.
	Classificação do filme restrita por bloqueio dos pais.	Utilize o software do DVD para remover o bloqueio dos pais.
	Mídia instalada de cabeça para baixo.	Reinstale a mídia.
Não é possível ejetar o disco (unidade de carregamento de bandeja).	O disco não está ajustado adequadamente na unidade.	Desligue o computador e insira um arame de ponta fina no orifício de ejeção de emergência e empurre-o firmemente. Bem devagar, puxe a bandeja para fora até o fim e, em seguida, remova o disco.
A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou demora muito para iniciar.	A mídia foi inserida de cabeça para baixo.	Reinsira a Mídia com a etiqueta para cima.
	A unidade de DVD-ROM demora muito para iniciar porque ela precisa determinar o tipo de mídia reproduzida, se de áudio ou de vídeo.	Aguarde pelo menos 30 segundos para permitir à unidade de DVD-ROM determinar o tipo de mídia reproduzida. Caso a reprodução do disco ainda não se inicie, leia as outras soluções listadas para esse tópico.
	O disco de CD ou DVD está sujo.	Limpe o CD ou DVD com um kit de limpeza de CD, encontrado na maioria das lojas de computadores.

Solução de Problemas de CD-ROM e DVD (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou demora muito para iniciar.	A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou demora muito para iniciar.	<ol style="list-style-type: none">Utilize o Gerenciador de Dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo em questão.Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.
A gravação de CDs de áudio é difícil ou impossível.	Tipo de mídia errado ou de baixa qualidade.	<ol style="list-style-type: none">Tente utilizar uma velocidade de gravação mais baixa.Verifique se está utilizando o tipo de mídia correto para a unidade.Tente uma marca de mídia diferente. A qualidade varia enormemente entre os fabricantes.

Solução de Problemas de Drive Key

Se você encontrar problemas de Drive Key, causas e soluções comuns estão relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Drive Key

Problema	Causa	Solução
O Drive Key não é visualizado como uma letra de unidade no Windows XP.	A letra de unidade após a última unidade física não está disponível.	Altere a letra da unidade padrão do Drive Key no Windows XP.
O computador é inicializado no DOS após a criação de um Drive Key inicializável.	O Drive Key possui o recurso de inicialização.	Instale o DriveKey somente após a inicialização do sistema operacional.

Solução de Problemas de Acesso à Internet

Se você encontrar problemas de acesso à Internet, consulte o seu Provedor de serviços de Internet (ISP) ou as causas e soluções comuns relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Acesso à Internet

Problema	Causa	Solução
Não é possível conectar-se à Internet.	A conta do provedor de serviços de Internet (ISP) não está configurada corretamente.	Verifique as configurações da Internet ou entre em contato com o ISP para obter ajuda.
O modem não está configurado corretamente.	O modem não está configurado corretamente.	Reconecte o modem. Verifique se as conexões estão corretas utilizando a documentação de configuração rápida.
O navegador da Web não está configurado corretamente.	O navegador da Web não está configurado corretamente.	Verifique se o navegador da Web está instalado e configurado para trabalhar com o ISP.
O modem a cabo/DSL não está conectado.	O modem a cabo/DSL não está conectado.	Conecte o modem a cabo/DSL. Você deve visualizar a luz do LED "power" na frente do modem a cabo/DSL.
O serviço de cabo/DSL não se encontra disponível ou foi interrompido devido ao mau tempo.	O serviço de cabo/DSL não se encontra disponível ou foi interrompido devido ao mau tempo.	Tente a conexão com a Internet mais tarde ou entre em contato com o ISP. (Caso o serviço de cabo/DSL esteja conectado, a luz do LED "cable" na frente do modem a cabo/DSL estará acesa.)
O cabo CAT5 UTP está desconectado.	O cabo CAT5 UTP está desconectado.	Conecte o cabo CAT5 UTP entre o modem a cabo e o conector RJ-45 do computador. (Caso a conexão esteja boa, a luz do LED "PC" na frente do modem a cabo/DSL estará acesa.)

Solução de Problemas de Acesso à Internet (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Não é possível conectar-se à Internet.	O endereço IP não está configurado corretamente.	Entre em contato com o ISP para obter o endereço IP correto.
	Os cookies estão corrompidos. (Um "cookie" é uma pequena quantidade de informação que um servidor de Web pode armazenar temporariamente no navegador da Web. Isso é útil para que o navegador se lembre de alguma informação específica que o servidor de Web poderá recuperar posteriormente.)	No Windows XP: 1. Selecione Iniciar > Painel de Controle . 2. Clique duas vezes em Opções da Internet . 3. Na guia Geral , clique no botão Excluir Cookies .
Não é possível iniciar programas da Internet automaticamente.	Você precisa conectar-se ao seu provedor para que alguns programas possam iniciar.	Conecte-se ao seu provedor e inicie o programa desejado.

Solução de Problemas de Acesso à Internet (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A Internet demora muito para fazer o download dos Web sites.	O modem não está configurado corretamente.	<p>Verifique se a velocidade do modem e a porta COM estão corretamente selecionadas.</p> <p>No Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Iniciar > Painel de Controle. 2. Clique duas vezes em Sistema. 3. Clique na guia Hardware. 4. Na área do Gerenciador de Dispositivos, clique no botão Gerenciador de Dispositivos. 5. Clique duas vezes em Portas (COM e LPT). 6. Clique com o botão direito na porta COM utilizada pelo modem, então clique em Propriedades. 7. Em Status do dispositivo, verifique se o modem está funcionando corretamente. 8. Em Uso do dispositivo, verifique se o modem está ativado. 9. Se houver mais problemas, clique no botão Solução de Problemas e siga as instruções na tela.

Solução de Problemas de Software

Os problemas de software, em sua maioria, ocorrem devido ao seguinte:

- O aplicativo não foi instalado ou configurado corretamente.
- Não há memória suficiente para executar o aplicativo.
- Há um conflito entre os aplicativos.
- Confirme se todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados.
- Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado em fábrica, verifique se ele é suportado no sistema de computação.

Se estiver disponível, execute o utilitário Registro de Configurações para verificar se alguma alteração efetuada no software pode estar causando um problema. Consulte a seção “[Registro de Configurações](#)” neste guia para obter mais informações.

Se você encontrar problemas de software, consulte as soluções aplicáveis relacionadas na tabela a seguir.

Solução de Problemas de Software

Problema	Causa	Solução
O computador não quer continuar e não apareceu a tela do logotipo da HP.	Ocorreu um erro de POST.	Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte o Apêndice A, “Mensagens de Erro do POST” para determinar as causas possíveis. Para obter os termos e condições, consulte o Kit de Restauração ou a Garantia Limitada Mundial.
O computador não quer continuar após ter aparecido a tela do logotipo da HP.	Os arquivos de sistema podem estar danificados.	Utilize o disquete de recuperação para fazer uma varredura na unidade de disco rígido em busca de erros.

Solução de Problemas de Software (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A mensagem de erro "Ocorreu uma Operação Ilegal" é exibida.	O software que está sendo utilizado não é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows.	Verifique se o software é certificado pela Microsoft para a sua versão do Windows (veja essa informação na embalagem do programa).
	Os arquivos de configuração estão corrompidos.	Se possível, salve todos os dados, feche todos os programas e reinicie o computador.

Contato com o Suporte ao Cliente

Para obter ajuda e serviços, entre em contato com o distribuidor ou representante autorizado. Para localizar um revendedor ou representante próximo, visite <http://www.hp.com.br>.



Se você levar o computador a um revendedor, distribuidor ou assistência técnica autorizada para manutenção, lembre-se de fornecer as senhas de configuração e ativação caso as tenha estabelecido.



Consulte o número relacionado na garantia ou no guia *Números de Telefone de Suporte* no CD Documentação para obter assistência técnica.

Mensagens de Erro do POST

Este apêndice relaciona os códigos, mensagens de erro e várias luzes indicadoras e seqüências de sons que poderão ocorrer durante o Auto-Teste de Inicialização (POST) ou na reinicialização do computador, a provável origem do problema, e os passos a serem seguidos para resolver a condição de erro.

Quando a opção de Mensagens do POST está Desativada, várias mensagens de sistema, como contagem de memória e mensagens de texto não relacionadas a erros, não serão exibidas durante o POST. Quando ocorre um erro no POST, uma mensagem de erro é exibida na tela. Para ativar manualmente o modo de Mensagens do POST durante o auto teste, pressione qualquer tecla (exceto **F10** ou **F12**). O modo padrão é Mensagem POST Desativada.

A velocidade com que o computador carrega o sistema operacional e sua extensão a ser testada são determinadas pela seleção do modo POST.

Auto Teste Rápido de Inicialização é um processo de inicialização rápida que não executa todos os testes de nível de sistema, por exemplo, o teste de memória. Quando este recurso é desativado, todos os testes de sistema com base na ROM e a própria inicialização levam mais tempo para concluir.



Para obter mais informações sobre a Configuração do Computador, consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador no CD Documentação*.

Códigos Numéricos e Mensagens de Texto no POST

Esta seção aborda erros do POST que tenham códigos numéricos associados a eles. A seção também apresenta algumas mensagens de texto que podem ser exibidas durante o POST.



O computador irá emitir um bipe após a exibição na tela de uma mensagem de texto do POST.

Códigos Numéricos e Mensagens de Texto

Código/Mensagem	Provável Causa	Ação Recomendada
Erro de checksum na memória ROM da BIOS-Sistema interrompido	O soma de verificação do código da BIOS no chip da BIOS está incorreta, o que indica que o código da BIOS pode estar corrompido.	Contate seu fornecedor de sistema para substituir a BIOS.
Falha na bateria do CMOS	A bateria do CMOS não funciona.	Contate seu fornecedor de sistema para uma bateria de substituição.
Erro de soma de verificação do CMOS—Valores padrão carregados	A soma de verificação de CMOS está incorreta, o sistema carrega a configuração padrão de equipamento. Um erro de soma de verificação pode indicar que o CMOS pode estar corrompido. Uma bateria fraca pode ter sido a causa deste erro.	Verifique a bateria e substitua, se necessário.
CPU a nnnn	Exibe a velocidade de operação da CPU.	Nenhuma.
Pressione ESC para ignorar o teste de memória		O usuário pode pressionar ESC para ignorar o teste de memória completo.

Códigos Numéricos e Mensagens de Texto (Continuação)

Código/Mensagem	Provável Causa	Ação Recomendada
FALHA NA INSTALAÇÃO DA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO	Não foi possível localizar ou iniciar o controlador ou a unidade de disco rígido.	Certifique-se de que o controlador foi corretamente instalado. Se nenhuma unidade de disco rígido estiver instalada, certifique-se de que a seleção de Unidade de Disco Rígido na Configuração está definida em NENHUMA.
Erro de teclado ou nenhum teclado encontrado	Não é possível inicializar o teclado.	Certifique-se de que o teclado está anexado corretamente, e que nenhuma tecla é pressionada durante o POST. Para configurar propositalmente o sistema sem um teclado, defina a condição de interrupção de erro na Configuração em INTERROMPER EM TODOS, EXCETO TECLADO. A BIOS ignora a ausência de teclado durante o POST.
Teste de Memória:	Esta mensagem exibida durante um teste completo de memória apresenta a contagem regressiva das áreas de memórias sendo testadas.	Nenhuma.
Falha no teste de memória	Se o POST detecta um erro durante o teste de memória, são exibidas informações adicionais que especificam o tipo e localização do erro de memória.	Desligue o sistema, recoloque os pentes de memória DIMM e reinicie o sistema. Caso o problema persista, contate seu fornecedor de sistema para substituição.

Códigos Numéricos e Mensagens de Texto (Continuação)

Código/Mensagem	Provável Causa	Ação Recomendada
Ignorar ativado– Padrões carregados	Se o sistema não pode ser inicializado usando a configuração atual de CMOS, a BIOS pode ignorar a configuração atual com um conjunto de definições padrão da BIOS criadas para um sistema mais estável, desempenho mínimo.	Nenhuma.
Erro: Disco sem sistema ou erro de disco Substitua e pressione qualquer tecla quando estiver pronto	A BIOS não pode localizar um dispositivo de inicialização apropriado. Isso pode significar um cartão de memória flash ATA não-utilizado ou corrompido.	Desligue o sistema e certifique-se de que os cabos de alimentação e dados de todos os dispositivos estão conectados corretamente, então reinicie o sistema. Se o problema persistir, contate um centro de assistência técnica autorizado para ajuda.
Advertência: O ventilador da CPU falhou.	Ventilador da CPU com baixa rotação (RPM < 1000) ou parada.	Verifique se o cabo de alimentação do ventilador da CPU está conectado. Se o problema persistir, contate um centro de assistência técnica autorizado para ajuda.
Advertência: O Ventilador do sistema falhou.	Ventilador do sistema com baixa rotação (RPM < 1000) ou parada.	Verifique se o cabo de alimentação do ventilador de Sistema está conectado. Se o problema persistir, contate um centro de assistência técnica autorizado para ajuda.
A memória está operando em Modo de Canal Simples	Esta mensagem será exibida quando duas memórias de tamanhos iguais forem colocadas nos slots 1 e 3.	Para obter o melhor desempenho, desligue o sistema e mova a segunda memória DIMM do soquete XMM3 para o XMM2.

LEDs no Painel Frontal e Códigos Sonoros de Diagnóstico do POST

Esta seção aborda dos códigos dos LEDs do painel frontal, bem como dos códigos sonoros que podem ocorrer antes ou durante o POST que podem não ter um código de erro ou mensagem de texto a eles atribuído.



Se você ver LEDs piscando em um teclado PS/2, verifique se há LEDs piscando no painel frontal do computador e consulte a tabela a seguir para determinar os códigos de LED.

As ações recomendadas pela tabela a seguir são dadas em sua seqüência de execução.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED Verde de Alimentação Ligado.	Nenhum	Computador ligado.	Nenhum
LED de Alimentação Verde pisca a cada dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Nenhum	Computador em modo Suspenso para memória RAM (somente determinados modelos) ou em modo Suspenso normal.	Nenhuma necessária. Pressione qualquer tecla ou move o mouse para acionar o computador.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED de Alimentação Vermelho pisca duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Nenhum	A proteção térmica do processador está ativada: O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O conjunto dissipador de calor/ventilador não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenha as aberturas de ventilação do computador desobstruídas e verifique o funcionamento do ventilador. Deixe uma folga de 10,2 cm (4 polegadas) na parte posterior da unidade de sistema e acima do monitor, a fim de permitir o fluxo de ar necessário. 2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, verifique se o cabo do ventilador está conectado ao conector da placa do sistema. Verifique se o ventilador está total e corretamente encaixado e instalado. 3. Se o ventilador estiver conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o. 4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está preso corretamente. 5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED de Alimentação Vermelho pisca três vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Nenhum	Processador não foi instalado (não indica defeito no processador).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se há o processador. 2. Recoloque o processador.
LED de Alimentação Vermelho pisca quatro vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	Nenhum	Falha de energia (fonte de alimentação sobreexposta).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra o gabinete e verifique se o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema. 2. Verifique se há dispositivo causando o problema; para tal, remova TODOS os dispositivos conectados (unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está causando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente. 3. Substitua a fonte de alimentação. 4. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED de Alimentação Vermelho pisca cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	5	Erro de memória de pré-vídeo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe os módulos DIMM. Ligue o sistema. 2. Reinstale um módulo DIMM de cada vez, a fim de isolar o módulo defeituoso. 3. Substitua a memória de terceiros por memórias HP. 4. Substitua a placa de sistema.
LED de Alimentação Vermelho pisca seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	6	Erro de pré-vídeo gráfico.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remova e reinsira a placa gráfica. Ligue o sistema. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. <p>Em sistemas com placas gráficas integradas, substitua a placa do sistema.</p>

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED de Alimentação Vermelho pisca sete vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	7	Falha na placa de sistema (a memória ROM detectou a falha antes do vídeo).	Substitua a placa de sistema.
LED de Alimentação Vermelho pisca oito vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	8	Memória ROM inválida, com base em soma de verificação inválida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efetue o flash da ROM novamente usando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "Flash da ROM" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> no CD Documentação. 2. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
LED de Alimentação Vermelho pisca nove vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	9 ou Nenhum, dependendo do problema	O sistema liga, mas não inicializa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão varia conforme a região. 2. Substitua a placa de sistema. 3. Substitua o processador.
LED de Alimentação Vermelho pisca dez vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. O LED de Alimentação continuará a piscar até que o problema seja resolvido.	10	Placa opcional inválida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada placa gráfica, removendo-a (s) (para múltiplas placas, uma por vez), ligue o sistema e verifique se a falha foi eliminada. 2. Assim que identificar a placa defeituosa, remova-a e substitua-a. 3. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Possível Causa	Ação Recomendada
O sistema não liga e os LED não estão piscando.	Nenhum	O sistema não liga.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado durante 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido fique verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está ajustado para a tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até acender a luz 5V_aux na placa de sistema. Substitua a placa de sistema. <p>OU</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado durante 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de CA em funcionamento. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema. Verifique se a luz 5V_aux na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga. Se a luz 5V_aux na placa de sistema não acender, substitua a fonte de alimentação. Substitua a placa de sistema.

Segurança com Senha e Reinicialização da CMOS

Este computador conta com o recurso de senha de segurança, o qual pode ser estabelecido no menu do Utilitários de Configuração do Computador.

Este computador oferece dois recursos de senha de segurança que são estabelecidos no menu do Utilitário de Configuração do Computador: senha de supervisor e senha de usuário. Quando é estabelecida apenas uma senha de configuração, qualquer usuário poderá acessar todas as informações no computador, exceto na Configuração do computador. Quando é estabelecida apenas uma senha de usuário, esta senha será necessária para obter acesso à Configuração do Computador e demais informações nele contidas. Quando ambas as senhas são estabelecidas, apenas a senha do supervisor concederá acesso à Configuração do Computador.

Quando ambas as senhas são definidas, a senha do supervisor também pode ser utilizada como senha de usuário, como uma anulação de login ao computador. Esse recurso é útil para um administrador de rede.

Caso esqueça a senha do computador, há dois meios para cancelar essa senha e obter acesso às informações no computador:

- Redefinindo o jumper de senha
- Redefinição da CMOS usando a chave Apagar CMOS



CUIDADO: Ao deslizar a chave CMOS restaura a CMOS com os valores padrão de fábrica e apaga todas as informações personalizadas, incluindo senhas, número de equipamentos e definições especiais. Faça cópias de segurança das configurações da CMOS do computador antes de apagá-las, caso venha a precisar delas posteriormente. Consulte “Backup da CMOS” na página B-7 para mais informações.

Redefinição do Jumper da Senha

Para desativar os recursos de senha de usuário ou de supervisor, ou para apagar as senhas de usuário ou supervisor, complete as seguintes etapas:

1. Desligue o sistema operacional adequadamente e depois o computador e os dispositivos externos, e desconecte o cabo de alimentação da tomada elétrica.
2. Com o cabo de alimentação desconectado, pressione o botão Liga/Desliga mais uma vez para liberar a energia residual do sistema.



ADVERTÊNCIA: Para reduzir o risco de acidentes pessoais causados por choque elétrico e/ou contato com superfícies quentes, lembre-se de desconectar o cabo de alimentação da tomada da parede e aguarde o resfriamento completo dos componentes internos do sistema antes de tocá-los.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação fica aplicando tensão à placa de sistema, mesmo quando a unidade está desligada. O sistema pode sofrer danos se o cabo de alimentação não for desconectado.



CUIDADO: A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou de equipamentos opcionais. Antes de executar estas instruções, certifique-se de descarregar a eletricidade estática, tocando por alguns instantes um objeto metálico aterrado. Consulte o guia de *Informações de Normas e Segurança no CD Documentação* para obter mais informações.

3. Remova a tampa do computador ou o painel de acesso.
4. Localize o conector e o jumper.



O jumper da senha é verde para que você possa identificá-lo facilmente. Para auxílio na localização do jumper da senha e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa de Peças Ilustrado (IPM) daquele sistema específico. Pode ser feito o download do IPM em <http://www.hp.com.br/suporte>.

5. Remova o jumper dos pinos 1 e 2. Coloque o jumper no pino 1 ou 2, porém não em ambos, para que ele não se perca.
6. Coloque de volta a tampa do computador ou o painel de acesso.
7. Reconecte o equipamento externo.
8. Conecte e ligue o computador. Aguarde pela inicialização do sistema. Esse processo cancela as senhas atuais e desativa os recursos de senha.
9. Para definir novas senhas, repita as etapas de 1 a 4, recoloque o jumper de senha nos pinos 1 e 2 e depois repita as etapas 6 a 8. Defina as novas senhas no Utilitário de Configuração do Computador. Consulte a seção *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no CD Documentação para obter instruções sobre o utilitário de Configuração do Computador.

Apagar e Redefinir a CMOS

A memória de configuração do computador (CMOS) armazena informações sobre senha e sobre a configuração do computador.

Uso da Configuração do Computador para Redefinir a CMOS



Este é o método mais utilizado para redefinir a CMOS. Porém, se você não puder acessar a Configuração do Computador, consulte a próxima seção para obter instruções sobre como utilizar a chave CMOS para redefini-lo.

Para redefinir a CMOS através do Utilitário de Configuração do Computador, primeiro é preciso acessar o menu Utilitários da Configuração do Computador.

1. Ligue ou reinicie o computador. Se estiver no Microsoft Windows, clique em **Iniciar > Desligar > Reiniciar**.
2. Logo após iniciar, pressione e segure a tecla **F10** até entrar na Configuração do Computador.



Se a tecla **F10** não for pressionada no momento correto, será preciso reiniciar o computador, pressionar e manter pressionada a tecla **F10** novamente para acessar o utilitário.

3. Utilize as teclas de seta para selecionar **Carregar Padrões Otimizados**, em seguida, pressione **Enter**.
4. Para aplicar e salvar as alterações, pressione **F10**, ou selecione **Salvar e Sair da Configuração** e pressione **Enter**.

Consulte o *Guia de Gerenciamento de Desktop* no *CD Documentação* para obter mais instruções sobre restabelecimento de senhas. Para obter mais informações sobre a Configuração do Computador, consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no *CD Documentação*.

Uso da Chave CMOS para Redefinição da CMOS



Utilize este método para redefinir a CMOS, caso não tenha acesso à Configuração do Computador. Se puder acessar a Configuração do Computador, consulte a seção anterior para obter instruções sobre como utilizar a Configuração do Computador para redefinir a CMOS.

1. Desligue o computador e demais dispositivos externos e desconecte o cabo de alimentação da tomada.

2. Desconecte o teclado, o monitor e qualquer outro equipamento externo conectado ao computador.



ADVERTÊNCIA: Para reduzir o risco de acidentes pessoais causados por choque elétrico e/ou contato com superfícies quentes, lembre-se de desconectar o cabo de alimentação da tomada da parede e aguarde pelo resfriamento completo dos componentes internos do sistema antes de tocá-los.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma tomada, a fonte de alimentação fica aplicando tensão à placa de sistema, mesmo quando a unidade está desligada. O sistema pode sofrer danos se o cabo de alimentação não for desconectado.



CUIDADO: A eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos do computador ou de equipamentos opcionais. Antes de executar estas instruções, certifique-se de descarregar a eletricidade estática, tocando por alguns instantes um objeto metálico aterrado. Consulte o guia *Informações de Normas e Segurança no CD Documentação* para mais informações.

3. Remova a tampa do computador ou o painel de acesso.

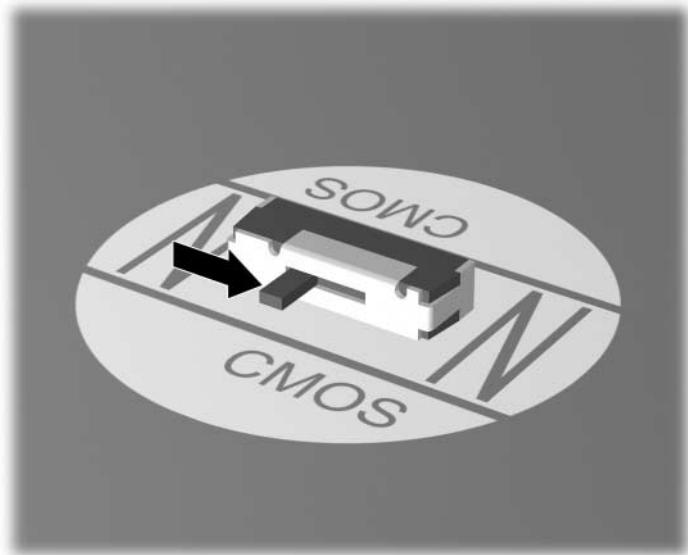


CUIDADO: Ao deslizar a chave CMOS restaura a CMOS com os valores padrão de fábrica e apaga todas as informações personalizadas, incluindo senhas, número de equipamentos e definições especiais. Faça cópias de segurança das configurações da CMOS do computador antes de apagá-las, caso venha a precisar delas posteriormente. O backup é feito facilmente através da Configuração do Computador. Consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no CD Documentação para obter informações sobre como fazer cópias de segurança das definições da CMOS.

4. Deslize a chave da CMOS na direção mostrada na ilustração abaixo e segure a chave durante cinco segundos depois que o LED de Espera se apagar. São necessários cinco segundos para garantir a total limpeza da CMOS.



Verifique se o cabo de alimentação de CA foi desconectado da tomada na parede. A chave CMOS não limpará a CMOS se o cabo de alimentação estiver conectado.



Chave CMOS



Para ajuda na localização da chave CMOS e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa de Peças Ilustrado (IPM) daquele sistema específico.

5. Coloque de volta a tampa do computador ou o painel de acesso.

6. Reconecte os dispositivos externos.
7. Conecte e ligue o computador.



Você irá receber mensagens de erro do POST após apagar a CMOS e reiniciar, alertando-o de que foram feitas alterações na configuração. Utilize a Configuração do Computador para redefinir suas senhas e qualquer configuração especial do sistema, bem como a data e hora.

Consulte o *Guia de Gerenciamento de Desktop* no *CD Documentação* para obter mais instruções sobre como redefinir senhas. Para obter instruções sobre Configuração do Computador, consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no *CD Documentação*.

Backup da CMOS

As cópias de segurança são fáceis de fazer. O utilitário ROMPAQ para Salvar e Carregar CMOS encontra-se disponível em <http://www.hp.com.br> contando com o suporte e drivers para o HP Business Desktop dx5150. Faça o download dos arquivos ROMPAQ em uma pasta ou dispositivo de armazenamento removível (como um DriveKey).

Para fazer as cópias de segurança da CMOS:

1. Certifique-se de que o computador em que fará as cópias de segurança está ligado. Conecte o dispositivo de armazenamento removível do computador.
2. No Windows, clique em **Iniciar > Executar**, digite **CMD** e clique em **OK** para abrir uma janela de linha de comando do DOS.

3. Digite **N:\folder\BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT** (onde **N** corresponde à letra da unidade do dispositivo de armazenamento removível) para salvar as definições de CMOS em um dispositivo de armazenamento removível.
4. Certifique-se de que o computador está ligado. Conecte o dispositivo de armazenamento removível ao computador de destino.
5. No Windows, clique em **Iniciar > Executar**, digite **CMD** e clique em **OK** para abrir uma janela de linha de comando do DOS.
6. Digite **N:\folder\BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT** (onde **N** corresponde à letra da unidade do dispositivo removível) utilizada para carregar as definições de CMOS no sistema de destino

Configuração da Saída de Áudio Analógica/Digital

Alguns computadores podem contar com uma solução de áudio integrada que suporte alto-falantes externos estéreo, digitais ou analógicos. Esses sistemas são capazes de detectar automaticamente o tipo de alto-falante e enviar o sinal correto. Para alternar manualmente entre analógico, digital e detecção automática, conclua o seguinte conjunto de procedimentos conforme seu sistema operacional.



Se o **Modo de Saída**, é definido em digital, o alto-falante interno e os alto-falantes externos analógicos deixam de reproduzir o áudio até voltarem ao modo de detecção automática ou modo analógico. Se o **Modo de Saída**, é definido em analógico, os alto-falantes externos digitais não funcionarão até que o modo de saída seja alterado novamente para auto-detecção ou modo digital.

No Microsoft Windows XP:

1. Clique em **Iniciar > Painel de Controle** e clique duas vezes no ícone **Sons e Dispositivos de áudio**.
2. Selecione a guia **Hardware**.
3. Realce o dispositivo de áudio apropriado.
4. Clique no botão **Propriedades** para abrir o painel **Propriedades do Dispositivo**.
5. Clique na guia **Propriedades**.
6. Clique em "+" ao lado de **Dispositivos de Áudio** para ampliar a estrutura.
7. Realce o driver apropriado clicando nele.
8. Clique em **Propriedades**.
9. Clique em **Configurações**.
10. Altere o **Modo de Saída** conforme a configuração desejada.
11. Clique no botão **OK** para fechar o painel **Propriedades**.
12. Feche o **Painel de Controle**.

Índice

A

áudio, problemas de 2–29
Auto Teste Rápido de Inicialização A–1

B

bateria, substituição 2–6

C

CMOS
chave B–4
fazer cópias de segurança B–7
limpeza e redefinição B–3
códigos de bipe A–5
códigos de erro A–1
códigos numéricos A–2
códigos sonoros A–5
configurações de jumper 2–19

D

Diagnóstico para Windows
barra de ferramentas 1–5
barra de menu 1–5
detecção 1–2
execução de testes 1–6
instalação 1–3
visão geral 1–1
dicas úteis 2–4
disco rígido, problemas de 2–18
Drive Key, problemas de 2–52

I

instalação de hardware, problemas de 2–39

L

LEDs
de alimentação piscando A–5

teclado PS/2 piscando A–5
LEDs piscando A–5

M

memória
solucionando problemas 2–47
monitor
caracteres escuros 2–26
tela em branco 2–22
verificação de conexões 2–5
vídeo embaçado 2–26
mostrador de data e hora 2–6

P

POST
ativando mensagens de erro A–1
mensagens de erro A–1
problemas
acesso à Internet 2–53
áudio 2–29
CD-ROM e DVD 2–50
de vídeo 2–22
disquete 2–14
Drive Key 2–52
fonte de alimentação 2–11
gerais 2–6
impressora 2–34
instalação de hardware 2–39
memória 2–47
mouse 2–37
pequenos 2–4
processador 2–49
rede 2–42
software 2–56
teclado 2–35

- unidade de disco rígido 2–18
 - unidades ópticas 2–50
 - problemas com a fonte de alimentação 2–11
 - problemas com monitor 2–22
 - problemas com o mouse 2–35
 - problemas de acesso à Internet 2–53
 - problemas de áudio 2–29
 - problemas de disquete 2–14
 - problemas de software 2–56
 - problemas gerais 2–6
 - problemas na impressora 2–34
 - problemas no CD-ROM ou DVD 2–50
 - processador, problemas no 2–49
- R**
- Recurso Wake-on-LAN 2–42
 - rede, problemas de 2–42
 - redefinição
 - CMOS B–1
 - jumper de senha B–1
- S**
- saída de áudio D–1
 - senha
 - cancelamento B–1
- recursos B–1
 - redefinição do jumper B–2
 - supervisor B–1
 - usuário B–1
 - senha de segurança B–1
 - senha de supervisor B–1
 - senha de usuário B–1
 - software
 - proteção 1–12
 - restauração 1–12
 - Suporte ao Cliente 2–2, 2–57
- T**
- teclado
 - Solução de problemas 2–35
 - teste 2–4
 - tela em branco 2–22
- U**
- unidade óptica, problemas com 2–50
 - Utilitário Registro de Configurações
 - execução 1–11
 - instalação 1–11
 - visão geral 1–10